

## 一位21岁女孩的惊险重生和一家医院的14项满分

本报记者 吴朝香 通讯员 马华君 王屹峰  
摄影 周陈西

2月4日是世界癌症日,一个旨在预防癌症和提高癌症患者生活质量而设立的日子。在此前一周,21岁女孩小美(化名)在浙江省肿瘤医院成功手术,她经历了一场生死劫,惊心动魄。

也是在前段时间,国家卫生健康委公布2022年度全国三级公立医院绩效考核(“国考”)成绩单,浙江省肿瘤医院在全国2112家三级公立医院中位列肿瘤专科第3名,获得肿瘤专科医院最高等级A级。

看起来,这是毫不相干的两件事:一边是普通女孩的个体命运,一边是一家医院的“宏大叙事”。实际上,它们息息相关。

稳居全国肿瘤专科“第一方阵”、拿到14项指标满分……浙江省肿瘤医院是怎么做到的?花季少女的重生也许是最好的解答。



小美妈妈给程向东教授送上锦旗

### 当21岁女孩命悬一线时

小美2023年夏天刚刚大学毕业,找到了一份不错的工作,一切都充满希望,谁也没想到,厄运却悄然而至。

很久以来,小美都有痛经,她和家人一直以为是正常的生理反应,每次都是吃点止痛药,或者忍忍就过去了。“也没有发现有什么异常。”

今年1月初,例假还未来时,小美又出现了腹部疼痛,这次疼痛持续时间特别长,还伴随着反复打嗝,家人察觉不对劲,就带她到当地医院就诊。

“没想到做了一系列的检查后,医生告诉我们是卵巢癌。”对小美妈妈来说,这是晴天霹雳。

小美患的是内胚窦瘤,这是卵巢癌的一种,好发于年轻女性,恶性程度极高。在当地医生建议下,小美直接转诊到浙江省肿瘤医院。

妇瘤外科的杨悦主任医师,是小美的主治医师。她介绍说,小美的病情非常棘手:肿瘤有10多公分大,出现淋巴结转移,肿瘤已经把腹主动脉、下腔静脉全部包牢,这些地方,血管交横,肿瘤根治手术既要把肿瘤切除,又要小心避开血管。精细如雕花,稍有不慎,就会危及生命。

浙江省肿瘤医院为此启动了多学科协作,医院党委书记、肿瘤外科学专家程向东教授亲自领衔,妇瘤外科、麻醉科、影像科等多个学科的专家一起研究讨论,制订了详细的手术方案。程向东书记和相关领域的专家联手,一点一滴将巨大肿瘤剥离下来,经过5个小时的手术,小美成功闯过了第一关。

“我们之前也去打听了,这个手术难度太大,幸亏最后找对了医院。”小美的妈妈说。

### 三四级手术占比领跑,意味着什么

看了小美的经历,更能体会到最新国考成绩单中的一些数据的“硬核”。

在最新的“国考”成绩单中,浙江省肿瘤医院在出院患者微创占比、出院患者四级手术比例、出院患者手术占比均较上一年度有所提高。其中,出院患者微创手术占比提高了10.78%,出院患者四级手术比例提高了5.90%,出院患者手术占比提高了2.24%。

这其中,四级手术正是针对疑难病例实施的一些手术。浙江省肿瘤医院的三四级手术占比已经连续7年领跑浙江。

作为国家癌症区域医疗中心,浙江省肿瘤医院一直致力于打造三个高地建设:技术高地、人才高地、设备高地。

“一流医院当然要拥有核心技术,要能看别人看不好的病,做别人做不了的手术。”这是程向东书记一向强调的。

像小美这样的疑难杂症,医院都会启动多学科合作模式:医院内部不同专科之间进行协同作战,紧密合作,确保患者获得最佳治疗。综合治疗贯穿整个诊治过程:从手术方案的制订、手术的实施到术后治疗,每个环节都有团队协作的理念。

这样的多学科合作诊疗模式在浙江省肿瘤医院已成为常态。去年6月,医院首批成立胃癌、口腔及头颈颌面肿瘤、乳腺肿瘤、胸部肿瘤四大肿瘤中心,每个中心都组建MDT团队,复杂疑难病例要进行多学科讨论。

### 14个满分背后的精细“网格”

这次“国考”成绩单中,浙江省肿瘤医院最亮眼的表现之一就是,有14个指标获得满分,强势稳定在全国肿瘤专科医院第一方阵。这14个指标包括I类切口手术部位感染率、低风险组病例死亡率、抗菌药物使用强度(DDDs)、住院次均费用增幅、患者和医务人员满意度等。这些指标中有医疗安全相关,有医疗费用相关,也有医疗服务相关,可谓全面开花。

滴水石穿非一日之功。拿到14项满分,并非一蹴而就。

“这14项满分,其实是医院这么多年以来注重医疗质量提升和精细化管理的结果。”浙江省肿瘤医院党委委员、院长助理、质量管理部主任朱利明说,医院在这些方面制定了一系列规范化、系统化的制度和措施,并层层落实。



程向东教授在手术

举个简单的例子,医院建有临床技能培训中心,定期对新进医护人员进行腔镜模拟培训,以提高腔镜手术的精准性,减少并发症等;再比如,在抗生素药物的使用上,不断提升医务人员的认识水平,进行专业教学培训,实现规范合理使用。

“医护人员掌握了相关知识,对某一个手术切口如何预防细菌感染时,他可以判断出使用最经济适用的抗生素即可,而不会一味去选择过于昂贵的药物。”朱利明解释。这样在一定程度上也降低了患者的住院均次费用。

每一项举措看起来都非常细微,但正是这样一条条丝线编织在一起,形成了一张精细化的“网格”。

### 两面锦旗诠释,“百分”满意度

如果说医疗质量和技术是考核中的“厚度”指标,那么医疗服务就是考核中的“温度”指标,浙江省肿瘤医院的14项满分指标中有三项和满意度相关的:门诊患者满意度、住院患者满意度,以及医务人员满意度。可谓患者、员工“双满意”。

小美的家人在小美手术成功后说,浙江省肿瘤医院的医生把小美当女儿一样对待,帮她想办法,要是般人,可能就放弃了。

小美的家人不知道的是,了解到她的病情棘手后,程向东书记也毫不犹豫地表示:手术一定要做,不然,这么年轻的女孩就没希望了。

患者满意度就是这么一点点提升的。

实际上,在为患者提供有温度的服务方面,浙江省肿瘤医院一直是点滴中见真情:门诊、内镜中心等等候区装上玻璃移门,为患者挡风、取暖;天冷时,给不锈钢座椅背上坐垫;为放疗患者“量身定做”取暖服;住院患者床边结算、预住(出)院办理,出院患者可提前办理,出院当天可快速出院等。

除此之外,医院还充分发挥互联网医院的优势,复查患者可在线上挂号、开具检查单,这样到达医院后,可直接进行相关检查,无须再到医生诊间,检查结果也可以直接在线咨询,流程“丝滑”,最大程度上为患者就诊提供便利。

小美出院时,为程向东书记和救治她的杨悦医生团队送上两面锦旗,一面写下:德医双馨传四方情系患者暖人心;一面写下:精湛医术回春手,体贴入微胜亲人。小美家人说,千言万语都在这两面锦旗上。这位普通女孩的生活有了转机。对一家医院来说,这两面锦旗又是一个崭新的“一百分”。